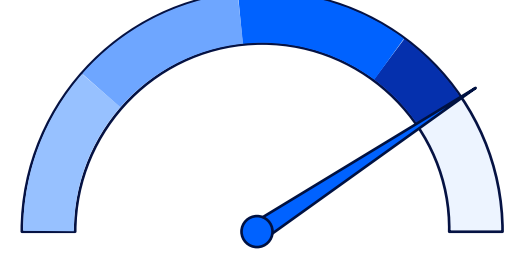


体验更智能的客户工作流程



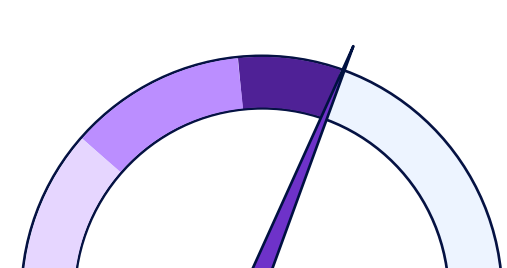
+80%

的受访企业正在加速与客户进行虚拟互动

数字化转型正以惊人的速度加速发展

各组织正争先恐后地跟上过去一年间的不断变化。领导者必须牢记，每个决策背后都有一位客户。

而且现在，客户比以往任何时候都希望您能快速、灵活、全面地实现数字化。



+60%

的受访企业也在加速推进内部举措

超越终端用户体验

不仅仅是界面，您的业务也需要调整内部运作方式。



提高业务运营的敏捷性和效率



采用新技术



现代化业务流程，实现自动化

在整个客户生命周期中注入智能

78%

大多数企业已经在采用更现代的工作方式，为客户提供 AI 和自动化服务。然而，仍有机会简化简单的任务，并在整个客户工作流程（营销、销售与商务以及服务）中更好地利用数据。

的组织正计划在未来两年内增加对销售、服务和营销职能方面的投资。

同一体验的两面

客户工作流程

营销

- 吸引目标受众
- 引导获取
- 活动管理



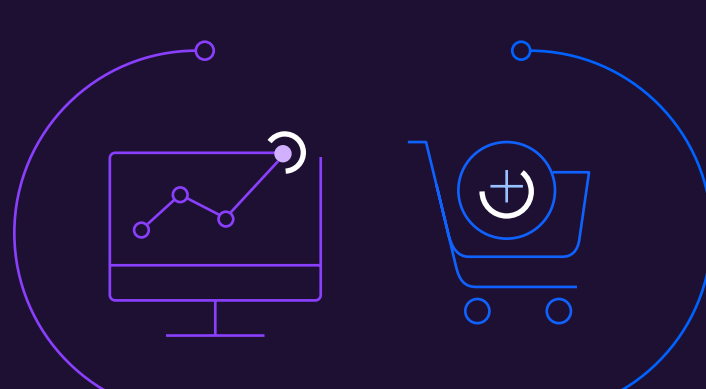
客户旅程

发现

- 查看广告
- 发送邮件报名
- 结合内容

销售和商务

- 个性化建议
- 连接到库存和履行
- 具有欺诈检测功能的安全环境

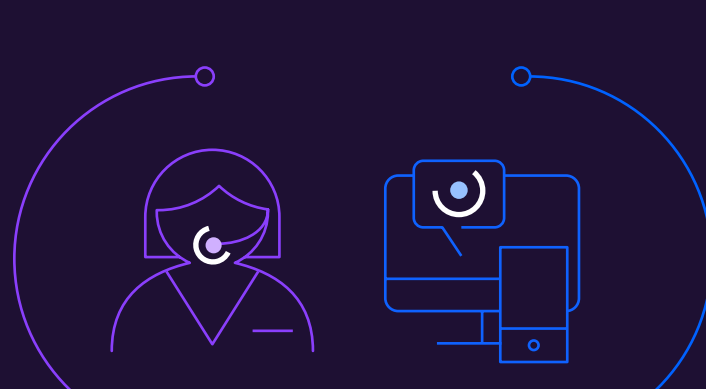


互动

- 装满购物车
- 安全结账
- 预定
- 加入

服务

- 保留和发展关系
- 使用虚拟代理进行路由查询
- 管理客户反馈



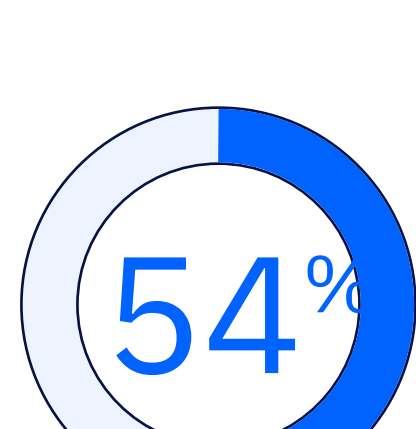
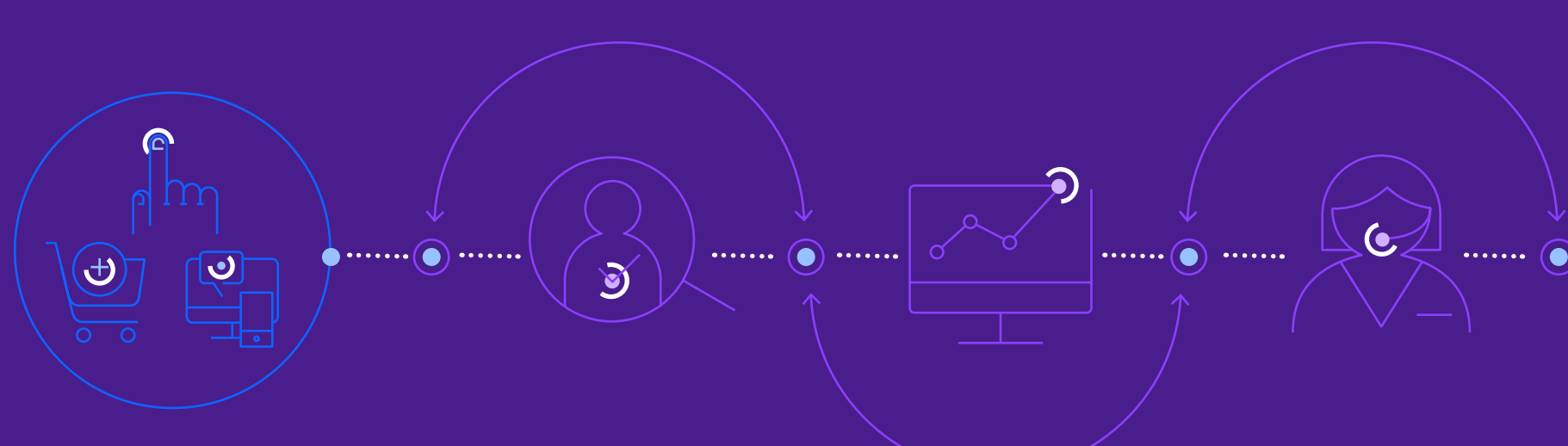
倡导

- 使用自助服务选项
- 与代理联系
- 提供经验反馈

联系越紧密，回报就越大

打破孤岛，用智能工作流程跨职能部门，加速转型和新型创新。端到端连接客户数据，让员工更智慧，让客户感到被了解。

智能工作流程注重人类体验，通过将实时洞察、自动化、AI 应用于业务成果，改变工作的完成方式。



54%

的受访企业表示“技能和专业知识”是成功的智能工作流程的最关键因素

组建梦之队

简化之路依然困难重重。构建智能客户工作流程需要专家知识、成熟的方法和先进的技术平台。正确的合作伙伴生态系统可以以市场需要的速度共同实现变革。

其他关键因素包括：



跨系统的数据管理



业务策略和路线图



一流的技术

您能在整个业务中感受到积极的影响

客户体验不仅仅是从直面客户的最后一刻才发生的。当您给您的员工提供他们所需的洞察和工具，来让他们关注客户的时候，员工和客户会实现双赢。

智能客户工作流程的五大好处	
1	敏捷和高速
2	提高生产力
3	更多创新
4	节省成本
5	更好的员工 - 客户交互

探索 IBM 如何帮助您在整个客户生命周期内创建智能工作流程。

[联系我们](#)